



# UNA NUEVA LÓGICA DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

## A NEW LOGIC OF PSICOSOCIAL INTERVENTION AND RESEARCH

FRANCISCO GÓMEZ GÓMEZ

fgomez@trs.ucm.es

MIGUEL ÁNGEL DE LA TORRE HERNÁNDEZ

Universidad Complutense de Madrid

### RESUMEN

La lógica investigadora fundamentada en la inducción como mecanismo principal para generalizar y reducir los aspectos objetivos de la realidad a aquéllos que pueden ser observados a través de los sentidos del sujeto observador, considerada hasta ahora como científica, es insuficiente para investigar los fenómenos psicosociales con cierta coherencia teórica y práctica.

Este artículo aborda la puesta en práctica del modelo de las representaciones organizacionales para intervenir en las organizaciones, junto a otro, en fase experimental, que pretende afrontar la investigación de los “fenómenos sociales” en el sistema social como totalidad.

### ABSTRACT

The research logic based on inductive reasoning as the main mechanism to generalise and reduce the objective aspects of reality to those that can be observed by the senses, considered up to now as scientific, is insufficient to investigate the psychosocial phenomena with certain theoretical coherence and practice. This essay approaches the practice of the organizational representations pattern as a way to intervene in the organizations, together with another one—in experimental phase—that seeks to confront the investigation of the social phenomena in the social system as a whole.

**PALABRAS CLAVE:** Realidad Social, Representaciones Organizacionales, Investigación e Intervención Social.

**KEY WORDS:** Social reality, Organizational Representations, Research and Social Intervention.

### 1. LA FILOSOFÍA Y LA CIENCIA COMO FORMAS DIFERENTES DE HACER FRENTE A LA INVESTIGACIÓN DE LOS FENÓMENOS SOCIALES

Todo acto de investigación, sea del tipo que sea, se encuentra con una serie de dificultades iniciales de cómo poder hacer frente a la inteligibilidad del



fenómeno investigado. Hasta hace bien poco tiempo, el modelo que ha venido siendo la referencia principal para la ciencia moderna ha sido el positivista. Su lógica específica, así como los métodos desarrollados por ésta, han venido a consolidar un tipo de conocimiento que se ha identificado como “conocimiento científico”.

El resto de conocimientos generados, desde otros tipos de disciplinas o en los márgenes de las mismas, han sido con frecuencia, calificados por el núcleo duro de la ciencia como simplemente irracionales, o como poco científicos. Siendo marginados de los procesos de producción de conocimiento objetivo

La irracionalidad generada por un proceso de racionalización de los sistemas teóricos que se cierran a lo real, y sólo pretenden forzarlo a adaptarse a su lógica específica, ha sido lo que ha producido una degeneración de la aplicación de la lógica positivista a su propio objeto de investigación. Mientras que la irracionalidad generada por la ausencia de contacto con la realidad o fenomenología que se pretende investigar<sup>1</sup> ha dado lugar, a veces, a una degeneración de las ciencias humanas y sociales, por no ser capaces de comprender en toda su extensión la naturaleza de la fenomenología social y por no haber conseguido, todavía, diseñar un método adaptado a dicha especificidad.

Otro de los factores, que todavía arrastran las ciencias humanas y sociales y, que no ha contribuido a favorecer el desarrollo de una “*nueva racionalidad social*”, aplicada al conocimiento de la investigación de la fenomenología social, ha sido la confusión creada por una identificación, muy arraigada en la lógica positivista, entre lo existente y lo observable<sup>2</sup>.

A esta insuficiencia de la lógica científica positivista, para la investigación de los fenómenos sociales y humanos, hay que unirle la marginación de la filosofía del campo del conocimiento científico, como disciplina referencial para poder ampliar las perspectivas o enfoques para la observación de los fenómenos humanos y sociales. Lo cual hace todavía más difícil la posible adaptación de una determinada metodología (o procedimiento de investigación) al campo de la ciencia humana y social, para comprender los mecanismos básicos de su funcionamiento.

## 2. LA LÓGICA DEL MODELO TRADICIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: PRINCIPIOS BÁSICOS QUE RIGEN LA “LÓGICA POSITIVISTA”.

La lógica que orienta el pensamiento clásico del modelo positivista vendría constituida por toda una serie de principios básicos, que rigen el procedimiento para la generación del conocimiento de los fenómenos investigados, de los cuales la siguiente lista es una simple representación:

<sup>1</sup> “Sea cual fuere la importancia que cada sociólogo asigne al rigor metodológico, en sociología la mayoría concuerda en que el conocimiento de la vida social exige en algún momento que se realicen investigaciones, que los supuestos sean sometidos a algún tipo de prueba empírica y las inferencias lógicas a observaciones sensoriales”. (Gouldner, 1979: 33).

<sup>2</sup> ¿Cómo se entiende entonces la existencia de estrellas o sistemas solares más lejanos de lo que pueden observar los telescopios actuales? o, ¿Cómo se puede entender el funcionamiento de los dispositivos inalámbricos tan usuales en este tiempo?



- El principio de identidad aristotélica establece las condiciones que constituyen la identidad u ontología de los objetos o fenómenos investigados.
- La separación entre el sujeto observador y objeto observado
- El mecanicismo como principio explicativo básico del funcionamiento de dichos fenómenos u objetos.
- El determinismo como principio de evolución de los estados o posiciones de los objetos que se pretenden investigar.
- La reversibilidad como una condición posible y real en la evolución de dichos objetos o sistemas.
- Las unidades indivisibles y observables constituyen el elemento principal de sus análisis (átomo, molécula, individuo, etc.).
- La inducción<sup>3</sup> vendría a constituir el principio básico para la generalización de sus resultados a través de muestras finitas previamente seleccionadas en base a algún sistema de selección principalmente aleatorio.
- La confianza en un único método específico para alcanzar el conocimiento objetivo sobre cualquier ámbito u objeto de investigación.

### 3. HACIA LA BÚSQUEDA DE UN NUEVO MODELO DE INVESTIGACIÓN DE LOS FENÓMENOS SOCIALES

La situación de crisis que afecta actualmente al campo de las ciencias humanas y sociales para investigar sus fenómenos específicos, se debe en parte, en primer lugar, a la aplicación de una *lógica de pensamiento* que no parece estar diseñada, para la investigación de fenómenos de alta complejidad, como puedan ser los fenómenos humanos y sociales. A pesar de todo, no se debe considerar a esta causa como la única que ha ocasionado esta situación de “crisis temporal”. Son múltiples los factores que influyen en el mantenimiento de esta situación, pero sí que es cierto que la aplicación de una “*lógica limitada de pensamiento*” para la investigación de unos fenómenos, que no son los originarios de esa lógica, hace más difícil tomar consciencia de la situación real para poder superar el estado de crisis actual. Tal situación de crisis mantenida ya durante mucho tiempo, plantea la necesidad de realizar una reflexión profunda desde toda la comunidad de científicos y profesionales de las ciencias sociales, para poder superar dicha situación. La meta de tal reflexión colectiva debería de ser el diseño de un “*nuevo modelo de investigación social*” que pudiera permitir hacer frente a la inteligibilidad de la naturaleza del fenómeno humano y social, para de este modo, poder comprender con mayor exactitud algunos de los mecanismos que rigen su funcionamiento general.

Los fenómenos humanos y sociales suelen manifestar una propiedad que les hace distinguibles de otros fenómenos, pero que no constituye tampoco una exclusividad suya, como es la existencia de interdependencia entre las

<sup>3</sup> “La inducción remarca las regularidades, las constancias, las repeticiones y formula los mecanismos y las leyes que traducen estas regularidades y repeticiones. Por ello constituye la inducción el apoyo más seguro a la vulgata científica de la adecuación entre lo racional y lo real”. (Morin, 1998: 180).



partes que los integran. Dicha interdependencia parece ser un mecanismo más adecuado para la comprensión del funcionamiento de los objetos sociales.

Frente al mecanicismo social, en el cual la causa localizable u observable es el factor explicativo de los comportamientos y sus modificaciones, se situaría la interdependencia como recurso principal de explicación del comportamiento de los fenómenos sociales, que suelen manifestar una interacción multifactorial entre las diferentes unidades que las integran. En el nuevo modelo de investigación el intercambio y flujo de información, la relación, el contacto y la existencia de fuerzas sociales vendrían a constituir parámetros para la explicación de los fenómenos sociales, así como de su futura evolución.

La determinación del comportamiento de las unidades indivisibles o menores no puede establecerse de modo mecanicista, el análisis de unidades supraindividuales, así como las formas de organización en estos niveles, nos puede abrir la puerta hacia el análisis de tendencias del comportamiento social (Acción social).

El “*nuevo modelo de investigación*” debería de modificar algunos *aspectos generales* del antiguo modelo de investigación de las ciencias humanas y sociales como serían:

- a.- Realizar una nueva reflexión filosófica profunda sobre la naturaleza de los objetos humanos y sociales.
- b.- Desarrollar una nueva lógica de pensamiento que permita comprender y describir la complejidad de los fenómenos sociales y humanos.
- c.- Diseñar una nueva metodología de investigación.

La utilización de una perspectiva sistémica<sup>4</sup> en los procesos de investigación de las fenomenologías sociales permite captar aspectos que en el modelo anterior se perdían o no se reflejaban, con la inadecuación del modelo de investigación positivista. El modelo sistémico permite ofrecer una visión diferente del objeto y del fenómeno social ofreciendo un tipo de información cualitativamente diferente como pudiera ser:

- a.- La interrelación entre las diferentes partes del sistema total o global.
- b.- Investigar las relaciones e interacciones entre unidades de investigación.
- c.- Controlar los niveles de intercambio de materia, energía e información con el medio circundante.
- d.- Establecer mediciones del nivel de entropía (desorden) y neguentropía (orden/información).
- e.- Estudiar la evolución y organización de los sistemas sociales complejos y sus problemáticas específicas.

Todos estos aspectos investigables desde una perspectiva sistémica vendrían a constituir los elementos esenciales de todos aquellos sistemas que se

<sup>4</sup> El concepto de sistema es central en la sociología porque toda persona forma parte de varios «círculos» (sistemas), y se comporta de modo diferente cuando actúan en diferentes sistemas. Estos, a su vez, están influidos por sus componentes. En resumen, no existe ninguna actuación fuera de un sistema y no existe un sistema sin actuación y, por consiguiente, sin cambio.” (Bunge, 2000: 31).



consideran como vivos<sup>5</sup>, o dotados de vida, de los cuales los sistemas humanos y sociales vendrían a constituir su máxima expresión, pero que no los agotan.

La posible integración de todos los aspectos apuntados en un único modelo de investigación social, teniendo en cuenta tanto las reflexiones filosóficas sobre la naturaleza y localización de los fenómenos humanos y sociales (sistema teórico general), como el intentar diseñar una metodología adaptada a tal especificidad que pudiera articularse con ciertas garantías de coherencia con un sistema teórico general y las prácticas sociales de la vida cotidiana, vendría a establecer la bases necesarias para avanzar hacia la construcción de una ciencia empírica de lo social.

Una muestra de la posibilidad real de tal adaptación lo constituye el “modelo de investigación de la Representaciones Organizacionales” en donde la asunción de determinados aspectos comentados hace posible la resolución de determinadas problemáticas sociales planteadas en el mundo de las organizaciones sociales.

#### 4. APLICACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE INVESTIGACIÓN AL ÁMBITO DE LAS ORGANIZACIONES: EL MODELO DE LAS REPRESENTACIONES ORGANIZACIONALES

En una investigación, que llevamos a cabo, el objetivo principal de la misma se fundamentó en la aplicación del modelo de las representaciones organizacionales<sup>6</sup> para visualizar las relaciones de tipo informal que se dan en las organizaciones: coaliciones relacionales, lugares que ocupan padres, profesores, alumnos, jefes, subalternos, compañeros de trabajo, socios, fundadores, empleados, clientes, proveedores, directivos, etc.

Dicha investigación es un ejemplo de la nueva lógica de investigación e intervención social a la que nos hemos referido hasta aquí y por ello vamos a exponer sucintamente algunos de los aspectos de la misma que nos parecen más relevantes, a la hora de dar cuenta de una aplicación concreta ya realizada por nosotros.

La propuesta fue mirar cómo es la toma de decisiones difíciles en las organizaciones. Por ejemplo, quien debe quedarse y quien debe marcharse, pues en principio toda persona es necesaria para la organización si ocupa de lleno su posición y su función. Cuando alguien deja de ocupar su espacio y no cumple con la función para la que está en la organización puede ocurrir que deje de ser necesario y tenga que marcharse. Y además, se trató de confirmar el fenómeno mediante el cual aquel que constantemente da más de lo que recibe fomenta la ruptura de las relaciones, como indica Gunthard Weber (2001: 23-26). Con ello, se pretendió buscar los principios básicos que se dan en las

<sup>5</sup> “¿Cuál es el rasgo característica de la vida? ¿Cuándo puede decirse que un pedazo de materia está vivo? Cuando sigue «haciendo algo», ya sea moviéndose, intercambiando material con el medio ambiente, y ello durante un período mucho más largo que el que esperaríamos que «siguiera haciéndolo» un pedazo de materia inanimada en circunstancias similares”. (Schrödinger, 2001: 109)

<sup>6</sup> La investigación se basó en las obras de Hellinger, B., (2001 y 2002), de Hellinger, B. y Hoevel, G. T. (2000), de Weber, G. (2001) y de Neuhauser, J. (2001).



organizaciones, que son los que ayudan a encontrar la armonía y a evitar desequilibrios en las relaciones (informales y formales).

Entre otros fines de la investigación, lo que se planteó fue poder experimentar modelos de aprendizaje en los que las personas aprendieran a relacionarse con su entorno de otras maneras, diferentes a cómo lo venían haciendo, y adquirieran habilidades que les posibilitasen ser autónomos en la resolución de los problemas, y de los conflictos, que se les presentaran.

El trabajo de investigación partía del concepto del “*homo socialis*” descubierto por Elton Mayo con sus experimentos en la Western Electric Company<sup>7</sup>, así como de su constatación de que las relaciones informales influyen en el organigrama de la organización, en sus relaciones formales.

El desarrollo posterior de esta perspectiva estuvo fundamentada en la dinámica de grupos de Kurt Lewin (1975, 1988 y 1992) y en la Escuela Humanista, básicamente en el planteamiento y aplicaciones de la pirámide de necesidades de Maslow (1963), pero no en el estudio de las relaciones informales que fueron, si no olvidadas, al menos dejadas de lado o no claramente definidas y abordadas. Por ello, el trabajo de investigación de referencia pretendía aportar conocimiento sobre dichas relaciones informales y sobre su influencia en la consecución de los objetivos perseguidos por las organizaciones.

#### 4.1. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación fue elaborado a partir de la idea de que si un modelo teórico es aquel fundamentado en una/s teoría/s explícita/s y conocida/s, un modelo de intervención es aquel que se apoya en un modelo teórico para llevar a la práctica dichos conocimientos, en el mismo sentido en que Marx entendía la praxis que era la que, según su criterio, validaba las teorías científicas.

#### 4.2. MODELOS DE INTERVENCIÓN

El trabajo de investigación se fundamentó primero en el modelo sistémico y su implicación en lo social, haciendo hincapié en las aportaciones que resultaban de interés para su aplicación a las organizaciones. Segundo, se hizo un repaso del modelo fenomenológico desde su aparición dentro de la filosofía y de la sociología alemana hasta su desarrollo más práctico en la corriente humanista. Tercero, se citaban los axiomas de la comunicación humana por interesar sus aspectos, no sólo digitales sino, más analógicos y sobre todo los que se refieren a los ámbitos relacionales. Cuarto, se realizaba un breve análisis del modelo de redes sociales, resaltando los aspectos que más interesaban, y por último, se proponía una integración de los cuatro modelos anteriores en un intento de llegar a una síntesis de los cuatro, para introducir el quinto modelo de las *representaciones organizacionales*, sobre el que se apoyó la investiga-

<sup>7</sup> Véase la obra de Mayo, E. (1972: 65 y ss.), y las de Garmendia, J.A., Navarro, M., Parra Luna, F. (1989: 231-251), Parra de Luna, F. (1992: 223-251) y Garmendia, J.A. y Parra Luna, F. (1993: 73-127).



ción y que fue el que aportó las técnicas y los métodos para realizar las intervenciones que son las que producen un cambio en las representaciones sociales de los individuos. Por ello, el modelo de las representaciones sociales fue el sexto modelo que se propuso como recipiente, que podía contener a los otros cinco primeros, que son los que, en definitiva, favorecen el cambio de las representaciones sociales que los individuos tienen sobre sus organizaciones y sobre las relaciones que se dan dentro de ellas, y en las cuales participan.

Los modelos expuestos considerados de manera conjunta resultaron pertinentes como apoyo de las intervenciones sociales en las organizaciones, en la certeza de que las representaciones organizacionales requieren de la fundamentación de varios enfoques teóricos, y ello a pesar de que la consideración de varios modelos dificultó el poder alcanzar una mayor profundización. El desarrollo breve de cada uno de los modelos de intervención fue lo que articuló el marco teórico con la parte empírica del trabajo de investigación.

#### 4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Lo que se pretendió fue conocer lo que producía en los individuos la aplicación del método de las representaciones organizacionales. Por eso, se pensó en realizar una serie de grupos, con un número de participantes que oscilara entre 12 y 20, en los cuales algunos de los participantes expusieran sus problemas laborales. Se querían analizar las relaciones laborales que existieran en las organizaciones, que fuesen representadas en los grupos, mediante el método de las representaciones organizacionales y los efectos que el citado método producía en los que componían los grupos.

Las dinámicas grupales permitieron que los participantes pudiesen visualizar, y tomar conciencia de las relaciones que estaban influyendo, realmente, en la toma de decisiones dentro de su organización, así como en la consecución de sus objetivos. Las representaciones organizacionales estuvieron determinadas por los problemas que plantearon los que trabajaron su representación organizacional en el grupo. Los participantes de los grupos representaron, algunos, a las distintas unidades de la organización a la que pertenecía la persona que planteó el problema, que es quién los eligió y realizó la demanda de ayuda para resolver su problema.

El objetivo fundamental era comparar tres ámbitos distintos para poder establecer similitudes o diferencias. Así se aplicó, por el propio autor de la investigación, el método de las representaciones organizacionales en un *ámbito de investigación* y se comparó con la aplicación del mismo método realizada por otros dos profesionales distintos en dos ámbitos diferentes, uno denominado *terapéutico* y otro denominado *educativo*, por haberse desarrollado los casos estudiados en dos instituciones dedicadas a ambas tareas.

Se elaboró un cuestionario para poder medir sobre los cambios de representación social que se producían en los que participaron en los grupos, preguntándoles sobre sus creencias, convicciones y niveles de satisfacción en cada una de las representaciones organizacionales que se realizaran. Así, se pasó previamente un cuestionario (nº 1) a las personas que plantearon sus proble-

mas laborales y realizaron sus representaciones organizacionales. Después de realizadas las representaciones organizacionales se les volvió a pasar el cuestionario (nº 2) de nuevo para comprobar si se habían producido cambios en sus opiniones sobre sus creencias, convicciones y niveles de satisfacción. Un mes después de realizadas las representaciones organizacionales se les pasó nuevamente el mismo cuestionario (nº 3) para comprobar si los cambios, en caso de haberse producido, perduraban o se modificaban: disminuían o aumentaban. Con la medición de dichos cambios lo que se buscaba era poder demostrar de manera objetiva los efectos que producía en los individuos la aplicación del método de las representaciones organizacionales. Para ello, era necesario contar con las opiniones de los participantes en las representaciones organizacionales y no sólo con la descripción de las mismas. También, se pasó otro cuestionario (nº 4) a los demás miembros de los diferentes grupos que observaron las representaciones organizacionales realizadas para comparar los resultados y contrastar si las dinámicas llevadas a cabo producían en los demás miembros del grupo efectos parecidos a los que producían en los individuos que realizaron su representación organizacional.

#### 4.3.1. ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO Y DE SU TERMINOLOGÍA

Para la elaboración del cuestionario que se pasó a los que participaron en los grupos se pensó que la terminología más exhaustiva que existía sobre organizaciones era la de la Norma Europea EN ISO 9000, la cual adopta íntegramente la Norma Internacional ISO 9000:2000, aprobada por el Comité Europeo de Normalización CEN, sobre Sistemas de Gestión de Calidad. Esta norma emplea una terminología aceptada internacionalmente, por lo que sus términos han sido ampliamente consensuados y probados en cuanto a los conceptos a que se refiere. Estos términos sobre organizaciones, así como los demás que eran de interés, resultaron muy útiles porque ayudaron para los propósitos de la investigación, pues no sólo están claramente definidos sino que resultan de una gran sencillez y de una fácil comprensión para los encuestados.

Durante el diseño del cuestionario se consultó con diferentes expertos para que el mismo resultara un instrumento válido<sup>48</sup> para el trabajo de investigación, pues lo que se pretendía era contrastar lo que decían los intervinientes en los grupos y si se producían cambios en sus opiniones como consecuencia de la aplicación del método de las representaciones organizacionales.

#### 4.3.2. PRESENTACIÓN DE CASOS

Se presentaron veintiocho casos, de un total de treinta y dos estudiados, pertenecientes a los tres ámbitos mencionados y en cada uno de dichos ámbi-

<sup>48</sup> Aquí cabe hacer referencia a la validez interna de la investigación y del cuestionario, ya que el mismo se compartió con gran número de expertos solicitando sus indicaciones y aportaciones. No se podría hablar de efecto Pigmalión o del experimentador por el propio desarrollo del trabajo, tampoco las características de la demanda, ni las críticas de Harré y Secord (Véase al respecto a Clemente, M. 1992: 68-71).



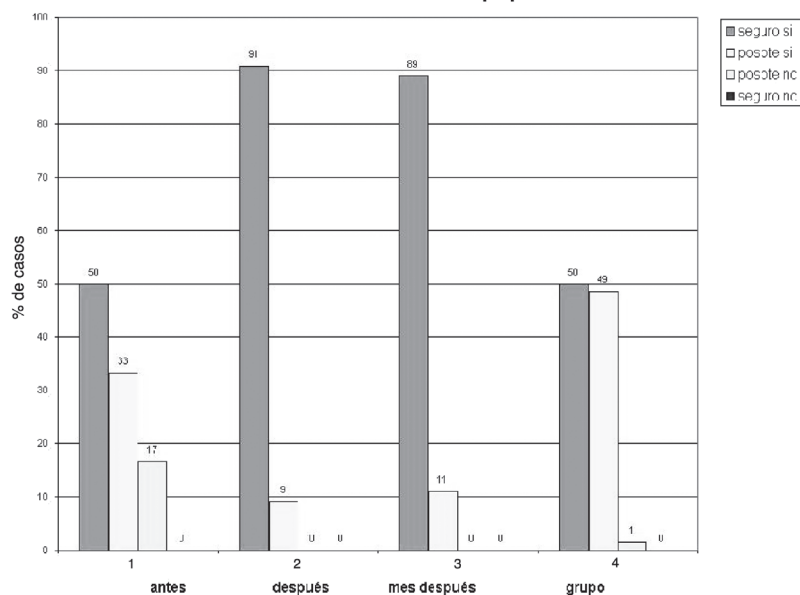
tos los dos primeros casos fueron analizados de una manera más minuciosa que el resto, describiendo paso a paso lo que iba ocurriendo en cada uno de los movimientos que se producían y el por qué de dichos movimientos.

#### 4.3.3. ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA

La población a la que representaban los individuos a los que se les pasó el cuestionario no pudo ser extrapolada a ningún otro sector que no fuera el de los mismos participantes en los grupos. Por ello no fue posible hablar de muestra pues los casos presentados y los individuos a los que se pasó el cuestionario no fueron elegidos para que pudieran ser más representativos que de ellos mismos. Pero ese fue uno de los objetivos de la investigación, ya que al ser la aplicación de un método lo que se buscó fue conocer las opiniones de los que participaban en dicha aplicación.

A modo de ejemplo y, dada la igualdad en las tendencias mostradas por los datos expondremos aquí uno de los gráficos que creemos es representativo de todos los recogidos en la investigación. En el *ámbito educativo* los que estaban seguros de que sus problemas laborales sí tenían solución pasaron del 50% antes de realizar las representaciones organizacionales al 91% después de realizarlas y al 89% un mes después de realizadas, mientras que a los que participaron en los grupos les pareció al 50% que los que realizaron sus representaciones organizacionales sí estaban seguros de la solución de sus problemas laborales.

**Gráfico 1. Creencias sobre la solución de los problemas laborales  
(Ámbito educativo)  
Elaboración propia**





Los que manifestaron que posiblemente sus problemas laborales sí tendrían solución fueron el 33% antes de las representaciones organizacionales y el 9% después de las representaciones organizacionales, y el 11% un mes después, mientras que los participantes en los grupos que eligieron esta opción fueron el 49%.

La respuesta de que probablemente los problemas laborales no tengan solución la dieron en un 17% los que realizaron las representaciones organizacionales antes de llevarlas a cabo, bajando al 0% después y al mes después de efectuadas. Los participantes en los grupos sólo señalaron esta opción en el 1%.

Resulta importante destacar que la respuesta sobre la seguridad de que los problemas laborales no tienen solución no fue elegida por ninguno de los participantes en cada uno de los diferentes momentos en que se les pasó el cuestionario.

#### 4.3.4. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En la primera parte de la investigación se planteó la necesidad de avanzar en el redescubrimiento y aplicación de lo que Elton Mayo denominó relaciones informales en la industria. Dichas relaciones informales tenían una gran influencia en el logro de una mayor productividad. La importancia dada a este tipo de relaciones entre los trabajadores es lo que después se conoció como la aparición del "*homo socialis*" frente al "*homo economicus*". Y es en ésta línea de defensa y desarrollo del "*homo socialis*" en la que se fundamentó el marco teórico de la investigación. Para ello se partió de unos modelos teóricos, como fueron el sistémico y el fenomenológico, la teoría de la comunicación humana en las relaciones interpersonales, el modelo de redes sociales, el de las representaciones organizacionales y el de las representaciones sociales, encaminados a buscar un mayor desarrollo del hombre, sobre todo en sus aspectos sociales.

El estudio aportaba unas justificaciones interesantes de por qué los aspectos implícitos de las organizaciones tienen más fuerza que los explícitos. Lo informal domina sobre lo formal. En definitiva, lo que se aporta en la práctica es cómo en las organizaciones el contenido, de lo que se habla en un momento determinado, siempre está condicionado o supeditado a las relaciones existentes, al poder y a su ejercicio.

Los modelos teóricos y de intervención utilizados son los que justifican la parte empírica del trabajo de investigación. En los grupos en los que se aplicó el método de las representaciones organizacionales, los individuos que realizaron su representación organizacional modificaron sus representaciones sociales, lo cual les llevó a adoptar otras formas de relacionarse con los demás y de entender a su organización y a la sociedad.

Tras las intervenciones cambiaron sus opiniones sobre sus actitudes y convicciones en la formas y maneras de ver sus relaciones laborales en sus organizaciones. Por ello, la conclusión final es que cambiaron las representaciones sociales que tenían sobre dichas relaciones laborales y a partir de ahí modificaron sus conductas, sus formas de interaccionar con los demás.

Por supuesto, que esta investigación supone un inicio o un nuevo campo de estudio que por encontrarse en sus inicios sólo pretendió ser eso: el principio de una nueva andadura de investigación novedosa y necesaria.

##### 5.- BIBLIOGRAFÍA

- BUNGE, M. (2000): *La relación entre la sociología y la filosofía*. Madrid: EDAF/ ENSAYO.
- CHALMERS, A. (2000): *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?*. Madrid: Siglo XXI de Editores de España.
- CLEMENTE DÍAZ, M. (1992): *Psicología Social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Eudema, S. A.
- GARMENDIA, J.A., NAVARRO, M., PARRA LUNA, F. (1989): *Sociología industrial y de la empresa*. Madrid: Aguilar.
- GARMENDIA, J.A. Y PARRA LUNA, F. (1993): *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus Universitaria.
- GÓMEZ GÓMEZ, F. et al (2005): *Lo fenomenológico en la intervención socio-familiar. Huelva*. Portularia Revista de Trabajo Social, nº 4.
- GÓMEZ GÓMEZ, F. (2005): *Investigación sobre un nuevo Método de Supervisión Profesional: Las Constelaciones en Trabajo Social*. Madrid. Revista de Servicios Sociales y Política social, nº 71.
- GÓMEZ GÓMEZ, F. et al (2004): *Los cambios en los recursos humanos de las organizaciones*. Madrid. Revista de Trabajo y Seguridad Social, nº 259.
- GÓMEZ GÓMEZ, F. (2005): *Técnicas y Métodos para la Intervención Social en las Organizaciones*. Madrid: UCM.
- GOULDNER, A.W. (1979): *La crisis de la sociología occidental*, Buenos Aires: Amorrotu Editores.
- HELLINGER, B. (2001): *Ordenes del amor*. Barcelona: Herder.
- HELLINGER, B. (2002): *El centro se distingue por su levedad*. Barcelona: Herder.
- HELLINGER, B. Y HOEVEL, G.T. (2000): *Reconocer lo que es. Conversaciones sobre implicaciones y desenlaces logrados*. Barcelona: Herder.
- LEWIN, K. (1975): *Psychologie dynamique: les relations humaines*. París: Presses Universitaires de France.
- LEWIN, K. (1988): *Teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona: Paidós.
- LEWIN, K. y otros (1992) : *Investigación-acción participativa : Inicios y desarrollos*.
- MASLOW, A.H. (1963): *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- MAYO, E. (1972): *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- MORIN, E. (1998): *El método. Las ideas*. Madrid: Ediciones Catedra.
- NEUHAUSER, J. (2001): *Lograr el amor en la pareja*. Barcelona: Herder.
- PARRA DE LUNA, F. (1992): *Elementos para una teoría formal del sistema social*. Madrid: Editorial Complutense.
- SCHRÖDINGER, E. (2001): *¿Qué es la vida?* Barcelona: Tusquets.
- WEBER, G. (2001): *Felicidad dual*. Barcelona: Herder.

